

présidente du groupe. Mais comme l'ont confirmé plusieurs intervenants, le harcèlement moral est de plus en plus constaté. *"Il est insidieux et se produit dans le silence assourdissant des autres"*, commente Françoise Jungfer. Il atteint les victimes mais détériore aussi l'ensemble du climat social du lieu où il s'exerce et se répercute sur l'activité dans la mesure où il complique toute prise en charge pluridisciplinaire. Pour Françoise Jungfer, en écho à cette journée de réflexion, la première étape du *"traitement"* consiste à lever le tabou. Il s'agit *"de reconnaître ce risque orphelin, sans culpabilisation puis de mettre en place une démarche institutionnelle de prévention dans le cadre de la gestion des risques"*.

Prévention de la violence et gestion des risques

Les intervenants ont ainsi souligné la nécessité de former les personnels médicaux et soignants lors de leur prise de fonction, notamment sur des postes d'encadrement, au management d'équipe, à la gestion du stress. Autres pistes complémentaires : les inviter à développer la veille, l'écoute, vis-à-vis des conflits internes afin d'éviter qu'ils dégénèrent et inciter tous les personnels à s'emparer des espaces de parole que sont les instances. Les personnels ne les utilisent pas toujours comme tels. Ce qui fait dire à Françoise Jungfer qu'il *"faut aussi recréer des couloirs, des endroits où l'on puisse exprimer le non-dit, voire peut-être mettre en place une structure de médiation constituée de plusieurs personnes comme il en existe pour les patients"*. Autant d'éléments qui contribueront à renforcer la sérénité.

Géraldine Langlois

Professionaliser la réponse à la violence externe

Face à la violence des usagers de l'hôpital, les intervenants aux journées du GERHNU se sont entendus sur la nécessité de concilier les logiques de liberté et de sécurité, souligne Françoise Jungfer. *"Il faut professionnaliser la réponse"* face à des patients violents, résume-t-elle, c'est-à-dire organiser, structurer cette réponse en interne : quand doit-on faire appel à la police ou plutôt aux services de sécurité, qui est responsable, quelles sont les ressources ? Cela doit faire partie, selon la président du GERHNU, du projet d'établissement : *"l'hôpital doit se positionner sur la sécurité des personnes comme il le fait sur la sécurité des biens"*, insiste-t-elle.

Ce dispositif doit aussi s'accompagner d'une formation des professionnels de l'hôpital à la mise à l'abri, à la sécurité incendie, par exemple, qui les sécurisera davantage puisqu'ils sauront mieux comment faire face.

Autre axe de réflexion avancé : que chaque établissement élabore avec le commissariat local des règles d'intervention qui incluent la connaissance des bâtiments, les informations à transmettre en cas d'appel et l'analyse des dossiers d'intervention a posteriori. En cas de plainte d'un agent, *"il est important que l'administration de l'hôpital soit auprès des professionnels qui ont subi des violences voire les accompagne physiquement dans leurs démarches"*, estime Françoise Jungfer.

G. L.

Tous droits réservés 2001/2006 - HOSPIMEDIA

Les informations publiées par HOSPIMEDIA sont réservées au seul usage de ses abonnés. Pour toute demande de droits de reproduction et de diffusion, contacter HOSPIMEDIA (copyright@hospimedia.fr). Plus d'information sur le copyright et le droit d'auteur appliqués aux contenus publiés par HOSPIMEDIA dans la rubrique [conditions d'utilisation](#).